**TÉCNICO EM DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

**SENAC HUB ACADEMY – SENAC MS**

**VOUCHER DESENVOLVEDOR TURMA 139 – SENAC HUB ACADEMY**

E².Com

CAMPO GRANDE - MS

2024

**COMPONENTES**

Anna Lorena

Daniel Sanches

Eraldo Ferreira

Felipe Braiani

Gabriel Paganotti

Henrique Balieiro

João Gabriel

João Vitor

Kelvin Carvalho

Nicole Franciny

Paulo Matheus

Rafael Montiel

Rafaela Camposano

Ricardo Sousa

Riquelme Gomes

**PROFESSORES**

Enilda Aparecida Mendes da Roça Casseres

Édini Marques Zanlucas

CAMPO GRANDE – MS

2024

**DOCUMENTAÇÃO SISTEMA DE**

**E-commerce**

Documentação apresentada à Empresa **E****².Com** de Campo Grande MS, como parte dos requisitos para o desenvolvimento de sistemas no Curso Técnico em Desenvolvimento de Software – Voucher Desenvolvedor.

**SUMÁRIO**

[1. Introdução 5](#_Toc164149429)

[1.1 Propósito 5](#_Toc164149430)

[2. Escopo do Projeto 5](#_Toc164149431)

[2.1 Público-alvo 5](#_Toc164149432)

[3. Levantamento de Requisitos 5](#_Toc164149433)

[3.1 – Requisitos Funcionais 5](#_Toc164149434)

[3.2 – Requisitos Não Funcionais 5](#_Toc164149435)

[4. Diagrama de Caso de Uso 5](#_Toc164149436)

[4.1 – Descrição do Diagrama de Caso de Uso 5](#_Toc164149437)

[5. Diagrama de Classes 6](#_Toc164149438)

[6. Diagrama de Entidade e Relacionamento – DER 6](#_Toc164149439)

[7. CONCLUSÃO 7](#_Toc164149440)

# 1. Introdução

No dia 28 de maio de 2024, a empresa CapDev e a representante da empresa E².Com, se reuniram nas instalações do Senac Hub Academy. O objetivo da reunião era receber informações referente ao desenvolvimento de um sistema solicitado pela empresa E².Com, após um ataque hacker a empresa E².Com resolveu desenvolver um sistema novo de e-commerce que seria um marketplace, dando espaço para vendedores anunciarem seus produtos.

Devido ao ataque sofrido, a empresa E².Com descontinuou o site anterior e quer um novo site do zero, com nova logo, paleta de cores e com design simples e minimalista, o site deve passar segurança ao cliente e ao mesmo tempo oferecer uma ótima experiencia de uso sendo fácil de navegar, simples e objetivo.

O foco do marketplace vai ser o comercio local, o escopo do projeto então inclui a criação de um marketplace que não apenas conecta clientes finais a produtos de vendedores locais, mas também estabelece uma ponte eficaz entre essas duas partes. Isso implica na implementação de diferentes perfis de usuário, como administrador, vendedor e cliente, cada um com funcionalidades específicas que atendam às suas necessidades individuais. O site deve garantir uma experiência de usuário intuitiva e livre de estresse, facilitando a navegação e incentivando as compras repetidas.

Além dos requisitos técnicos e de usabilidade, a identidade visual da nova plataforma desempenha um papel crucial. A E².Com deseja distanciar-se completamente de sua imagem anterior, optando por um design que transmita modernidade e confiança desde o primeiro contato do cliente com o site. A estética e a funcionalidade devem trabalhar em conjunto para criar uma experiência positiva que não apenas atraia novos clientes, mas também retenha os existentes, incentivando-os a recomendar a plataforma a outros.

Adicionalmente, a E².Com manifestou interesse em explorar parcerias locais e a possibilidade de estabelecer um ponto físico complementar à presença online, reforçando ainda mais sua credibilidade e oferecendo um canal direto para interações presenciais com seus clientes. Essa integração entre o mundo virtual e físico é vista como uma vantagem estratégica para a empresa, proporcionando um suporte adicional aos consumidores que valorizam um contato humano direto em suas transações comerciais.

Este documento detalha os requisitos funcionais e não funcionais identificados durante a entrevista inicial, bem como os objetivos estratégicos da E².Com para sua nova plataforma de e-commerce. Vai também proporcionar uma visão abrangente dos desafios e oportunidades que orientarão o desenvolvimento e a implementação do projeto, visando alcançar os objetivos estabelecidos pela empresa e superar as expectativas de seus clientes.

# Propósito

O propósito do novo sistema de e-commerce da empresa **E².Com** é estabelecer um marketplace seguro e moderno, centrado no fortalecimento do comércio local. O objetivo é reconstruir uma plataforma que inspire confiança tanto nos vendedores quanto nos clientes tendo como meta facilitar a venda de produtos locais de maneira segura e eficiente, promovendo um ambiente de negócios que passe credibilidade e resiliência da empresa no mercado.

# Escopo do Projeto

O Sistema de E-Commerce conterá separação de suas funcionalidades por usuário. Cada perfil terá seu fluxo e limitações. O sistema terá uma página de login/cadastro para verificação e separação do perfil. O cliente após fazer o login possuirá a página de catálogo, onde será possível a visualização de produtos, poderá visualizar produtos e vendedores em destaque. Após a confirmação de uma compra a finalização do pagamento ocorrerá via WhatsApp com o vendedor, que a partir desse momento a responsabilidade é a do vendedor. Após a compra o cliente poderá dar o seu feedback da compra em uma parte específica do site, e apenas os administradores terá acesso a esses comentários, para evitar comentários ofensivos, e ele publicará na plataforma. A compra finalizada o sistema atualizará no seu histórico de compras. caso o cliente queira relatar algum problema sobre a compra ou mesmo site, poderá fazer isso acionando o suporte técnico onde administrador cuidará dessa parte. Outra forma do cliente avaliar o produto é pela forma de estrelas, onde será contabilizado a partir da avaliação.

O vendedor quando acessado poderá publicar produtos com suas descrições e informações. Vendedor tem acesso ao seu controle de estoque e informações do seu produto como avaliações e feedbacks assim ela poderá ver como os clientes estão avaliando e achando do seu produto. O vendedor também possuirá seu histórico de vendas, com as vendas realizadas. Também poderá ter acesso ao seu perfil com informações fixas e dados que vão se atualizando conforme o andamento do vendedor.

O perfil de administrador poderá ter acesso às informações dos vendedores e clientes, sendo responsável pelo suporte técnico e o gerenciamento geral da plataforma. Podendo ter acesso as funções administrativas da empresa, sempre validando os perfis e a movimentação de cada um na plataforma, podendo excluir usuários ou produtos se necessário.

O novo sistema de marketplace será focado no comércio local, permitindo que vendedores locais se cadastrem e vendam seus produtos através da plataforma.

Principais funcionalidades incluem cadastro e validação de vendedores, sistema de avaliações, integração com redes sociais como Instagram, processamento de pagamentos seguros, e uma interface intuitiva com design moderno e usabilidade simplificada. Além disso, o projeto visa estabelecer uma identidade visual completamente nova para a empresa, dissociando-se do passado afetado pelo ataque hacker e reconstruindo uma imagem de confiança e credibilidade no mercado.\*

**2.1** **Público-alvo**

O público-alvo do projeto da **E².Com** abrange uma ampla gama de consumidores e vendedores locais. Para os consumidores, o foco são indivíduos de todas as faixas etárias interessados em adquirir produtos locais de maneira segura e conveniente, especialmente aqueles que valorizam o apoio ao comércio local. Os vendedores incluem empresas e empreendedores locais que buscam uma plataforma online confiável para expandir seu alcance e aumentar suas vendas.

# Levantamento de Requisitos

Será necessária uma tela de cadastro para usuários, onde terá de usuários cliente, vendedor e administrador cada um com suas funcionalidades e telas específicas. O usuário que acessar como cliente possuirá uma tela inicial do catálogo dos produtos, onde poderá navegar, visualizar e comprar produtos.

Nessa página da plataforma terá um carrossel para a visualização de produtos, apresentando imagens preços e promoções. O sistema integrado dará maior visibilidade aos produtos e marcas com as maiores promoções e/ou vendas. A pesquisa de produtos poderá ser por subtipos ou pela barra de pesquisa. Opção de carrinho de compras, para que o usuário possa adicionar seus produtos que deseja comprar. Ao confirmar a compra o usuário será encaminhado ao WhatsApp do vendedor para que seja finalizada a compra, sedo forma de pagamento e entrega da responsabilidade do vendedor. Após a compra de um produto será demonstrado no histórico do cliente. Depois de uma compra o cliente pode avaliar o vendedor no site, e comentar. Se caso houver algum problema em relação ao vendedor ou ao site o cliente pode relatar seu feedback

O site deve ter uma parte reservada no rodapé para redes sociais, endereço da loja física, contato do suporte e o acesso as outras páginas do site.

Foi esclarecido que o site não deve ser muito poluído por informações aos clientes com propagandas, o que poderia desincentivar o interesse dos clientes por comprar.

A plataforma terá um carrossel para a visualização de produtos, apresentando imagens preços e promoções. O sistema integrado dará maior visibilidade aos produtos e marcas com as maiores promoções e/ou vendas. A pesquisa de produtos poderá ser por subtipos ou pela barra de pesquisa.

O site deve ter uma parte reservada no rodapé para propagandas, patrocinadores, redes sociais e endereço da loja física. Foi esclarecido que o site não deve ser muito poluído por informações aos clientes com propagandas, o que poderia desincentivar o interesse dos clientes por comprar.

– Requisitos Funcionais

**RF001 - Cadastro do Administrador**

**Contexto:** O sistema deve permitir o cadastro de administradores que terão acesso exclusivo ao sistema.

**Descrição**: O cadastro do administrador estabelece os critérios e funcionalidades necessárias para permitir que um usuário se torne um administrador do sistema. O cadastro do administrado é essencial para conceder acesso privilegiado e garantir a gestão eficaz do sistema através de funções de moderação, como aprovar e excluir vendedores e verificar avaliações privadas de compradores para administração.

**RF002 - Cadastro do Colaborador (Vendedor)**

**Contexto:** O cadastro do Colaborador deve ser feito para validação dos dados para o acesso do colaborador exclusivo.

**Descrição:** O cadastro do colaborador é necessário para que coloque seus produtos à venda na plataforma, e para que haja o nível de acesso de Colaborador. Colaboradores recém cadastrados ficam em um período de teste de 10 vendas, onde em caso de problemas, pode optar por excluir sua conta e ser retirado da plataforma.

**RF003 - Cadastro do Cliente**

**Contexto:** Para realizar compras e ter o acesso básico ao sistema.

**Descrição:** O cadastro é necessário para a realizações da compra e armazenamento de informações. Ex: carrinho, históricos de compras, rastreio do produto entre outros.

**RF004 - Perfil Completo dos Vendedores**

**Contexto:** Páginas dedicadas a informações dos vendedores.

**Descrição:** O perfil do vendedor é um perfil que pode ser editado pelo próprio vendedor, onde ele pode colocar informações sobre seu negócio e seus produtos, também sendo onde ele poderá ser avaliado por quem já comprou com o referido vendedor.

**RF005 - Visualização de Produtos**

**Contexto:** Os produtos devem ficar sempre visíveis na loja.

O sistema favorecerá os produtos com promoções especiais e/ou com maior venda.

**Descrição:** Após o vendedor cadastrar o produto na plataforma o sistema, de maneira automática define de acordo com a porcentagem de desconto, o nível de notoriedade. Quanto mais o produto vende, maior será a sua notoriedade na plataforma.

**RF006 - Atendimento no WhatsApp**

**Contexto:** Opção dedicada a um atendimento mais próximo e prático para o cliente, agilizando as respostas. O pagamento e entrega não serão assuntos resolvidos no site, ao escolher os produtos o cliente é redirecionado ao WhatsApp do vendedor.

**Descrição:** Esse botão será exibido na página inicial, e na parte do carrinho de compras. Ao tentar realizar o pagamento o cliente será redirecionado ao WhatsApp do vendedor, onde a maneira por qual será realizado pagamento e entrega serão discutidos diretamente com o vendedor.

**RF007 - Aprovação de novos clientes pelos administradores.**

**Contexto:** O cliente solicitou que novos vendedores devem ter seu perfil aprovado pela administração.

**Descrição:** Após a realização de um novo cadastro por parte de um vendedor, o perfil deste vendedor deve ser aprovado pela administração, feita a aprovação o vendedor entra em um período de testes de novos vendedores.

**RF008- Período de Teste de Novos Vendedores**

**Contexto:** O cliente solicitou que houvesse um período de experiencia para os novos vendedores.

**Descrição:** Os novos vendedores serão avaliados de acordo com as avaliações e satisfação dos clientes dentro de um período de 10 vendas, em caso de reclamações ou problemas (como entrega não efetuada ou produto errado) o vendedor é excluído.

**RF009- Controle de estoque dos produtos**

**Contexto:** Como funcionalidade para os vendedores, terá a possibilidade de controlar o estoque para que não falte produtos e ver e alterar a sua quantidade. O controle de estoque é essencial para a gestão eficiente das operações de entrada e saída dos produtos.

**Descrição:** O vendedor poderá adicionar ou retirar produtos, fazer a entrada e saída de estoque dos produtos (adicionar ou retirar de estoque), conforme a necessidade de suas operações.

**RF010** – **Sistema de Avaliação do Cliente Direto com os Administradores**

**Contexto:** O cliente deve ser capaz de realizar avaliações dos vendedores direto com os administradores.

**Descrição:** Uma aba separada da sessão padrão de comentários onde o cliente dá um feedback sobre o vendedor, podendo fazer elogios, reclamações ou sugestões direto aos administradores.

**RF011 – Carrinho de Compras**

**Contexto:** O carrinho de compras é uma página separada que reúne todos os produtos que o cliente deseja comprar, devido ao método de funcionamento desejado do site ao selecionar a opção de pagamento o cliente seria redirecionado ao contato dos vendedores no WhatsApp.

**Descrição:** O carrinho de compras é onde os produtos que o cliente deseja comprar são colocados para serem todos pagos de uma só vez, como o carrinho de compras de um mercado. O cliente pode colocar e retirar produtos do carrinho de compras como achar melhor.

**RF012 – Administração da Plataforma**

**Contexto:** Os administradores terão a capacidade de alterar por completo a plataforma, podendo alterar desde a aparência até as funcionalidades da plataforma e cadastro dos inscritos.

**Descrição:** Haverá a possibilidade de alterar o design da plataforma (rodapé, logo, etc.), cadastro de usuários, permitindo ao administrador bloquear ou mesmo excluir usuários.

**RF013 – Comentários e Avaliações do Cliente**

**Contexto:** O cliente solicitou um sistema de avaliação do vendedor por parte dos compradores.

**Descrição:** Foi solicitado um sistema onde o cliente possa avaliar o vendedor, sistema que deve estar incluso diretamente no perfil dos clientes, pois a avaliação não será feita baseada no produto e sim no perfil do vendedor.

**RF014 – Frete prefixado em R$15,00**

**Contexto:** Segundo o cliente uma há ideia inicial ainda não bem definida de que o frete seja prefixado a R$15,00.

**Descrição:** O cliente irá arcar com o custo do frete, frete que pode ser isento no momento da compra caso o vendedor decida arcar com seu custo ou o cliente decida retirar na loja. Em caso de fretes que seriam maiores que R$15,00 o site não irá se envolver e o assunto deverá ser resolvido entre cliente e vendedor.

– Requisitos Não Funcionais

**RNF001- Página Inicial com os Vendedores em Destaque**

**Descrição:** Na página inicial do site os vendedores que mais venderam no mês devem aparecer em destaque.

**Prioridade:** Média

**RNF002- Endereço Físico da Loja**

**Descrição**: Ter o endereço para a loja fixa, com o endereço da loja o cliente pode fazer compra online ou fisicamente. O endereço irá ficar no rodapé do site.

**Prioridade:** Baixa

**RNF003- Espaço Dedicado aos Patrocinadores no Rodapé**

**Descrição:** Na base do site deve se ter um pequeno espaço dedicado aos patrocinadores, sejam lojas dentro do sistema que paguem uma taxa para estar ali ou patrocinadores externos.

**Prioridade:** Média

**RNF004 – Página Inicial com Vendedores em Destaque**

**Descrição:** Na página inicial do site os vendedores que mais venderam no mês devem aparecer em destaque.

**Prioridade**: Alta

**RNF005 – Designing moderno/atual**

**Descrição:** Devido a experiencias passadas e uma necessidade de se reinventar o cliente solicitou um designing que seja moderno e atual, abandonando a ideia de um negócio atrasado.

**Prioridade:** Alta

**RNF006 – Designing que inspire confiança.**

**Descrição:** O cliente solicitou uma estética capaz de inspirar confiança, de modo a que facilite para novos compradores ganharem confiança no site.  
**Prioridade:** Alta

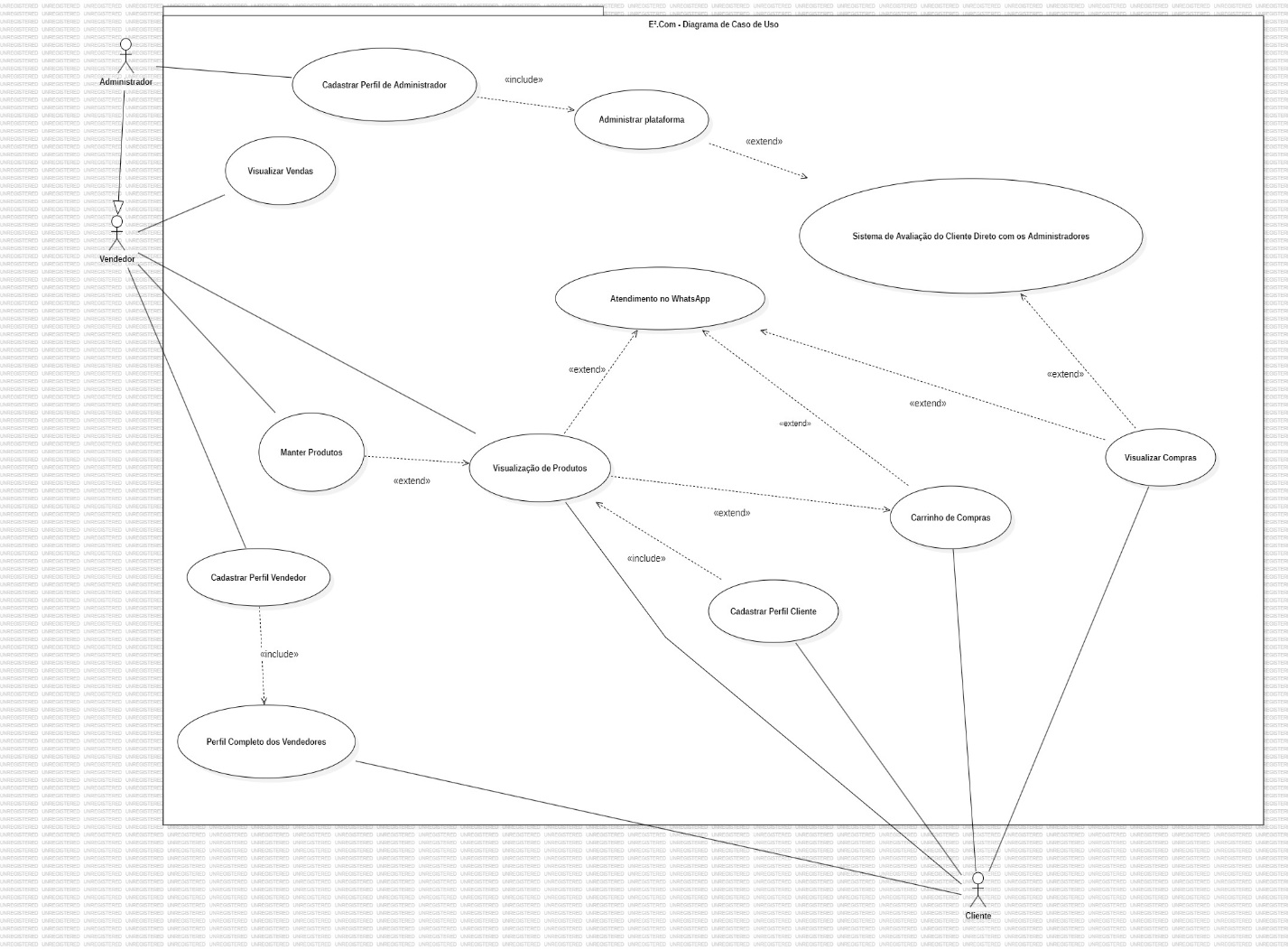
**RNF007 - Segurança**

**Descrição:** Por conta de problemas passados com falhas de segurança o cliente solicitou um site seguro, com proteções contra hackers e ataques.  
**Prioridade:** Máxima

**RNF008 – Usabilidade simples:**

**Descrição:** Para aumentar a confiança do cliente no sistema foi solicitada uma usabilidade simples e intuitiva.  
**Prioridade:** Alta

# Diagrama de Caso de Uso



– Descrição do Diagrama de Caso de Uso

**Nome caso de uso: Cadastro cliente**

**Ator principal: cliente**

**Resumo:** O ator irá fazer o cadastro para acessar o app.

**Pré-condições:**

**Pós-condições:** Logo em seguida irá visualizar os produtos.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ações do sistema** | **Ações do ator** |
| 2-O sistema abrira uma página de cadastro.  4-O sistema irá validar os dados preenchidos, caso os dados estejam incorretos o sistema mostrara uma. mensagem “dados incorretos”.  6-O sistema irá validar os dados, caso esteja correto mostrará a mensagem “cadastrado”. | 1- O ator vai clicar no botão de cadastro.  3-O ator vai preencher os campos com seus dados, e clicar no botão de cadastrar.  5-O ator vai verificar os dados e preencher correta mente os campos necessários, e clicar no botão de cadastrar. |

**Nome caso de uso: Cadastro Perfil Vendedor**

**Ator principal: Vendedor**

**Resumo:** Para realizar suas operações e poder acessar a plataforma o vendedor terá que realizar os passos iniciais, cadastrando o seu perfil.

**Pré-condições:** Acessar a plataforma e selecionar a opção de cadastro de vendedor.

**Pós-condições:** O vendedor acessa a página.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ações do sistema** | **Ações do ator** |
| 2- O sistema abre a aba de cadastro.  4- O sistema verifica as informações, se estiverem com inconformidade, o sistema cancela o cadastro e avisa o ator do possível inconforme.  6- Se estiverem corretas, o ator é cadastrado e terá acesso as ferramentas da plataforma. | 1- O ator seleciona a opção de cadastro de vendedor.  3- O ator da as suas informações para o sistema.  5- O ator digita as suas informações novamente. |

**Nome caso de uso: Cadastro Perfil Administrador**

**Ator principal: Administrador**

**Resumo:** Para ter acesso a plataforma e usufruir de todas as ferramentas de um administrador, será necessário o cadastro do administrador.

**Pré-condições:** Ser empregado pela empresa e ter o aval dela.

**Pós-condições:** O administrador tem acesso as ferramentas de administração.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ações do sistema** | **Ações do ator** |
| 2- O sistema registra as informações disponibilizadas pela empresa e cadastra o usuário. | 1- O ator é cadastrado pela empresa.  3- O ator acessa a plataforma e tem acesso as ferramentas. |

**Nome caso de uso: Manter Produtos**

**Ator principal: Vendedor**

**Resumo:** O vendedor pode adicionar, remover ou editar produtos.

**Pré-condições:** Ter uma conta de Vendedor na plataforma.

**Pós-condições:** O vendedor vai visualizar os produtos.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ações do sistema** | **Ações do ator** |
| 2.O sistema irá abrir uma tela de produtos.  4.O sistema edita.  6.O sistema adiciona.  8.O sistema remove. | 1.O ator clica no botão para visualizar, editar, remover e adicionar produtos.  3.Caso o ator queira editar.  5.Caso o ator queira adicionar.  7.Caso o ator queira remover. |

**Nome caso de uso: Administrar Plataforma**

**Ator principal: Administrador**

**Resumo:** O administrador da plataforma vai gerir toda ela, podendo excluir produtos, banir usuários (incluindo vendedores) ou incluir usuário, até uma nova modificação do sistema.

**Pré-condições:** O Administrador estar cadastrado no sistema.

**Pós-condições:** Atualizar a modificação feita.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ações do sistema** | **Ações do ator** |
| 2-O sistema valida as credenciais, se estiver algo incorreto o sistema dispara a mensagem de erro.  4-Caso as credenciais estão cadastradas | 1-O ator faz o login como administrador.  3-O Ator digita suas credenciais novamente  5-O ator seleciona a opção desejada seja incluir, excluir ou modificar qualquer módulo do sistema. |

**Nome caso de uso: Visualizar Vendas**

**Ator principal: Vendedor**

**Resumo:** O vendedor irá analisar o seu histórico de vendas.

**Pré-condições:** Ter acessado o sistema.

**Pós-condições:** O vendedor conseguir visualizar suas vendas.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ações do sistema** | **Ações do ator** |
| 2.O sistema irá exibir uma tela de histórico de vendas. | 1.O vendedor acessa o perfil de vendedor e clica na opção de visualizar vendas. |

**Nome caso de uso: Visualizar Compras**

**Ator principal: Cliente**

**Resumo:** O usuário poderá visualizar os produtos e operações já realizadas, bem como preço, data de aquisição, vendedor, entre outras informações da compra.

**Pré-condições:** Entrar no perfil.

**Pós-condições:** Sistema de avaliação do cliente direto com administrador, e atendimento no WhatsApp.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ações do sistema** | **Ações do ator** |
| 2-O sistema exibe o histórico completo de compras feitas pelo usuário | 1-O ator clica no histórico de compras |

**Nome caso de uso: Perfil Completo dos Vendedores**

**Ator principal: Vendedor, Cliente**

**Resumo:** O cliente irá ter acesso ao perfil do vendedor, podendo ver quantos produtos foram vendidos e suas avaliações.

**Pré-condições:** Ter acessado o sistema e logado no seu perfil

**Pós-condições:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ações do sistema** | **Ações do ator** |
| 2.O sistema exibe o histórico de vendas.  4. O sistema mostra o perfil do vendedor | 1.O vendedor irá cadastrar suas vendas.  3. O cliente entra na página de perfil dos vendedores |

**Nome caso de uso: Carrinho de Compras**

**Ator principal: Cliente**

**Resumo:** O cliente tem acesso ao seu carrinho de compras, onde são salvas informações de compras antigas ou não finalizadas

**Pré-condições:** Acessar a plataforma e selecionar a opção de carrinho de compras

**Pós-condições:** O cliente é direcionado para o WhatsApp do vendedor

|  |  |
| --- | --- |
| **Ações do sistema** | **Ações do ator** |
| 2- O sistema abre a tela de login  4- O sistema direciona o cliente para o whats do vendedor | 1- O Cliente entra com seu cadastro.  3- O cliente seleciona seu carrinho de compras que foi salvo  5- O cliente vai para o whats do vendedor |

**Nome caso de uso: Visualização de Produtos**

**Ator principal: Cliente, Vendedor**

**Resumo:** Uma página dedicada a lista de produtos cadastrados pra venda.

**Pré-condições:** Acessar a lista de produtos, e selecionar o produto desejado

**Pós-condições:** Redirecionar aos detalhes de compra do produto selecionado

|  |  |
| --- | --- |
| **Ações do sistema** | **Ações do ator** |
| 2 - O sistema atualiza produtos.  2 - O sistema exibe sua lista de produtos cadastrados  4 - O sistema mostra a página do produto com suas informações | 1 - O vendedor cadastra o produto  1 - O cliente entra na página de produtos  3 - O cliente seleciona o produto desejado. |

**Nome caso de uso: Atendimento no WhatsApp**

**Ator principal: Cliente, Vendedor**

**Resumo:** Para realizar o acordo entre cliente e vendedor, o sistema redireciona o cliente para o WhatsApp do vendedor, onde será realizado a fecha do pedido, bem como o preço do frete.

**Pré-condições:** Finalizar o pedido na plataforma.

**Pós-condições:** O acordo é finalizado entre vendedor e cliente.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ações do sistema** | **Ações do ator** |
| 2- O Sistema redireciona para o contato do vendedor no WhatsApp  4- | 1- O cliente finaliza o pedido no site  3- O cliente realiza a negociação com o vendedor. |

**Nome caso de uso: Sistema de Avaliação do Cliente direto com os adm.**

**Ator principal: Cliente, Administrador**

**Resumo:** Para se ter um controle de quais vendedores o sistema deverá recomendar aos clientes, o sistema também utilizará um método de avaliação feito pelo próprio cliente. Os Administradores terão um controle desse sistema, caso a avaliação inclua comentários ofensivos e/ou com alguma outra inconformidade no produto.

**Pré-condições:** Ser cadastrado na plataforma.

**Pós-condições:** A avaliação ser registrada no sistema.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ações do sistema** | **Ações do ator** |
| 1-O sistema abre a tela inicial.  3-O sistema abre a tela com a opção de mensagem e credenciais do cliente. | 2-O ator clica no botão de contato.  4-O ator digita suas credenciais e digita seu problema. |

# 5. CONCLUSÃO

Com base na reunião, realizada na **Senac Hub Academy** com a representante da **E².Com**, ficou evidente que a empresa está comprometida em reconstruir sua presença digital de maneira sólida e confiável. O incidente do ataque cibernético que resultou no fechamento da antiga plataforma foi um desafio significativo, mas a decisão de recomeçar do zero reflete não apenas resiliência, mas também uma visão clara para o futuro.

A estratégia de lançar um novo e-commerce com foco em segurança e credibilidade visa não apenas restaurar a confiança dos clientes, mas também estabelecer novos padrões de excelência no mercado. A iniciativa de criar um marketplace para vendedores locais não só diversificará a oferta de produtos, mas também fortalecerá os laços com a comunidade empresarial local, criando uma plataforma inclusiva e de alto valor para todos os envolvidos.

A implementação de um rigoroso processo de validação para vendedores, seguido por um período de teste, é um passo crucial para garantir que apenas parceiros confiáveis e comprometidos com a qualidade permaneçam na plataforma. Esse enfoque não só protege os interesses dos consumidores, mas também promove um ambiente de comércio justo e transparente.

Para além disso, a simplicidade e usabilidade serão fundamentais para atrair clientes de todas as faixas etárias. A plataforma será projetada para facilitar a navegação e a compra, visando proporcionar uma experiência positiva do início ao fim. a ênfase na usabilidade e na experiência do usuário reflete o compromisso da **E².Com** em proporcionar uma jornada de compra simples e satisfatória para clientes de todas as idades e origens.

A renovação completa da identidade visual também sublinha o desejo da empresa de se distanciar do passado afetado pelo incidente de segurança, garantindo uma nova imagem que inspire confiança e credibilidade desde o primeiro contato.

Estamos confiantes de que o novo e-commerce da **E².Com** não apenas recuperará a confiança dos clientes existentes, mas também atrairá novos consumidores com sua abordagem focada no cliente e na excelência operacional. Estamos entusiasmados para fazer parte deste processo de transformação e ansiosos para contribuir com nossa expertise para o sucesso contínuo da empresa no mercado digital.